

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN LA  
SEDE DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO - LIMA 2012”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAGISTER EN EDUCACIÓN  
CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTORAS**

Br. LUZ GEMMA CERNA LÓPEZ

Br. VIOLETA ESTRADA SUÁREZ

**ASESOR**

Dr. HERNÁN CORDERO AYALA

**LIMA – PERÚ**

2014

## **DEDICATORIA**

*A mis padres por su apoyo incondicional y  
moral.*

**Luz Gemma**

*A Dios por su apoyo espiritual . A mis  
padres: Moisés y Uldárica por el amor y  
cuidado que me brindaron  
a mis hijos: Gianella y Jhelsin; por su  
comprensión en mi trabajo diario, fuentes  
permanentes de mi superación. Finalmente a  
mis trece hermanas(os).*

**Violeta**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecimiento especial a Dios; el creador del mundo, que nos ha brindado valor y fortaleza para continuar la brega en el quehacer diario de carácter personal y profesional para alcanzar nuestros objetivos propuestos en nuestra formación académica del nivel de maestría.

Agradecimiento especial al Dr. Hernán Cordero Ayala., asesor de nuestro trabajo de tesis y docente de la Asignatura de Desarrollo de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de San Juan de Lurigancho.

Agradecimiento a nuestros colegas de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de San Juan de Lurigancho, por su colaboración en el llenado de las encuestas.

Agradecimiento al coordinador Hernán Oliver Dionisio Flores de la Universidad César Vallejo de San Juan de Lurigancho, por dar autorización para ingresar a las aulas y realizar nuestro estudio piloto.

Agradecimiento a la señorita Miriam Mejía Sánchez por su trabajo estadístico de las observaciones.

## **PRESENTACIÓN**

El presente informe de tesis titulado: “Cultura Organizacional y Calidad Educativa en La Sede de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de San Juan de Lurigancho - Lima 2012”, el propósito de la investigación fue determinar la influencia de la cultura organizacional en la calidad educativa en la Universidad César Vallejo que se encuentra ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho. Para este propósito, el método de investigación científica utilizada fue el hipotético deductivo de carácter cuantitativo, siendo el nivel de análisis de la investigación de naturaleza descriptiva y explicativa en relación a las variables de análisis de cultura organizacional y calidad educativa. Asimismo, se utilizó la técnica de la encuesta y cuestionarios como instrumento de evaluación para estudiantes maestristas. El cuestionario estuvo conformado por 60 preguntas, 30 por variable y 10 por dimensión. Cada una de las variables estuvo conformada por 03 dimensiones.

Se presenta este Informe de Tesis en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Educación en la mención de Administración en la Educación.

Br. Cerna López Luz Gemma.

Br. Estrada Suárez Violeta



## **RESUMEN**

El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de la Cultura Organizacional en la Calidad Educativa en la sede de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho.

El método de investigación científica fue hipotético deductivo de carácter cuantitativo, siendo el nivel de análisis de investigación descriptiva. Asimismo, se utilizó como instrumento de evaluación para estudiantes maestristas la técnica de la encuesta a través del cuestionario, el mismo que estuvo compuesto por 60 preguntas, 30 por variable y 10 por dimensión. Cada una de las variables estuvo conformada por 03 dimensiones.

El universo es una población de 751 maestristas y una muestra de 264. Las variables investigadas fueron dos: Cultura Organizacional como variable independiente, siendo sus dimensiones: artefactos, valores adoptados y supuestos básicos fundamentales. Calidad Educativa como variable dependiente, siendo sus dimensiones: gestión del programa, formación del estudiante y servicios de apoyo para la formación del estudiante. La validación de los instrumentos se realizó mediante un juicio de expertos, obteniéndose el mismo puntaje para ambas variables (0.87%). El coeficiente de confiabilidad para la variable independiente fue de 0,95 y para la dependiente fue de 0,96.

De los resultados obtenidos se concluye que existe relación entre la cultura organizacional en la calidad en la sede de Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, ubicado en del distrito de San Juan de Lurigancho.

Palabras claves: cultura, organizacional, calidad, educativa.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of organizational culture on the quality of education at the headquarters of the Graduate School of the Universidad César Vallejo, located in the district of San Juan de Lurigancho.

The scientific research method was hypothetical deductive quantitative, being the level of analysis of descriptive research. It is also used as an assessment tool for students maestristas technique through the questionnaire survey, the same as it was composed of 60 questions, 30 variable and 10 per dimension. Each of the variables consisted of 03 dimensions.

The universe is a population of 751 and a sample maestristas 264 The variables investigated were twofold: . Organizational culture as an independent variable, and its dimensions: artifacts, espoused values and basic underlying assumptions. Educational Quality as the dependent variable , being its dimensions: program management, student training and support services for student training. The validation of the instruments was performed by an expert opinion, with the same score for both variables (0.87 %). The reliability coefficient for the independent variable was 0.95 and for the dependent was 0.96.

From the results obtained it is concluded that there is a relationship between organizational culture on quality headquarters Graduate School of the Universidad César Vallejo, located in the district of San Juan de Lurigancho.

**Keywords:** *culture, organizational, quality education.*

## **INDICE GENERAL**

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Presentación	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice general	vii
Índice de tablas	xii
Índice de gráficos	xiii
Introducción	ix

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1 Planteamiento del Problema	17
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Justificación	19
1.4 Limitaciones	20
1.5 Antecedentes	20
1.6 Objetivos	22
1.6.1 Objetivo general	22
1.6.2 Objetivos específicos	22

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1	Cultura organizacional	25
2.1.1	Concepto de la cultura organizacional	25
2.1.2	Características de una cultura organizacional	26
2.2	Dimensiones de la cultura organizacional	26
2.2.1	Artefactos	26
2.2.1.1	Productos y servicios que proporciona la Universidad César Vallejo Lima Este	27
2.2.1.2	Servicios a incluir en el futuro en la Universidad de Cesar Vallejo –Lima Este	28
2.2.1.3	Funciones de una cultura organizacional	29
2.2.1.4	Normas y reglamentos de una cultura	29
2.2.2	Valores adoptados	30
2.2.2.1	La eficacia y la eficiencia como valores	31
2.2.2.2	Pensamiento estratégico	31
2.2.3	Supuestos básicos fundamentales	31
2.2.3.1	Creencias	32
2.3	Calidad educativa	32
2.3.1	Tipos de calidad	33
2.3.1.1	Calidad externa	33
2.3.1.2	Calidad interna	34
2.4	Dimensiones de la calidad educativa	34
2.4.1	Gestión del programa	34
2.4.1.1	Proceso administrativo de una organización	34

2.4.2	Formación del estudiante	35
2.4.2.1	Enseñanza – aprendizaje	35
2.4.2.2	Proyectos educativos	35
2.4.2.3	Estrategias de enseñanza- aprendizaje	36
2.4.2.4	Desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje	36
2.4.2.5	Evaluación del aprendizaje y acciones de mejora	36
2.4.2.6	Estudiantes y egresados	37
2.4.3	Servicios de apoyo para la formación del estudiante	38
2.4.3.1	Labor de enseñanza	38
2.4.3.2	Labor de investigación	39
2.4.3.3	Infraestructura y equipamiento	39
2.4.3.4	Implementación de programas de bienestar	39
2.4.3.5	Financiamiento de la implementación de un programa	40
2.4.3.6	Vinculación con los grupos de interés	40
2.5	Definición de términos básicos	40
2.5.1	Calidad	41
2.5.2	Cultura	41
2.5.3	Estudiante	41
2.5.4	Investigación	41
2.5.5	Maestría	41

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

3.1	Hipótesis	43
3.1.1	Hipótesis general	43
3.1.2	Hipótesis específicas	43

3.2.	Variables	44
3.2.1	Variable independiente: cultura organizacional	45
3.2.1.1	Definición conceptual	45
3.2.1.2	Definición operacional	46
3.2.2	Variable dependiente: calidad educativa	46
3.2.2.1	Definición conceptual	46
3.2.2.2	Definición operacional	47
3.3.	Metodología	49
3.3.1	Tipo de estudio	49
3.3.2	Diseño de estudio	49
3.4	Población y muestra	51
3.4.1	Población	51
3.4.2	Muestra	52
3.5	Variable interviniente	55
3.5.1	Muestra según género	55
3.5.2	Muestra según condición laboral	55
3.6	Método de investigación	57
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
3.7.1	Técnicas	57
3.7.2	Instrumentos	57
3.8	Método de análisis de datos	59

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1.	Análisis descriptivo	65
4.2	Análisis inferencial	71

4.2.1 Prueba de hipótesis general	71
4.2.2. Prueba de hipótesis específica	72
4.3. Discusión	
<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	
Conclusiones	77
Sugerencias	79
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	81
<b>ANEXOS</b>	
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	85
Anexo N° 02: Confiabilidad de instrumentos (estudio piloto)	87
Anexo N° 03: Cuestionario de cultura organizacional y calidad educativa	88
Anexo N° 04: Puntaje de la variable de cultura organizacional	91
Anexo N° 05: Resumen del puntaje de dimensión y variable (cultura Organizacional y calidad educativa).	98
Anexo N° 06: Tabla "F" de Fisher	
Anexo N° 07: Informe sobre juicio de experto del instrumento de cultura Organizacional	106
Anexo N° 8: Informe sobre juicio de experto del instrumento de calidad Educativa	112
Anexo N° 9: Fotografías acerca el estudio piloto	119

## INDICE DE TABLAS

	Pagina
Tabla 1: Operacionalización de Variables	48
Tabla 2: Consolidado Poblacional de la sede de postgrado de la Universidad César Vallejo de San Juan de Lurigancho	51
Tabla 3: Población de la sede de postgrado de la Universidad César Vallejo de San Juan de Lurigancho	51
Tabla 4: Muestra poblacional probabilística estratificada de la sede de Postgrado de la Universidad César Vallejo de San Juan de Lurigancho	54
Tabla 5: Sexo de los estudiantes de postgrado	55
Tabla 6: Condición de trabajo de los estudiantes de postgrado	56
Tabla 7: Validación del Instrumento Cultura organizacional	57
Tabla 8: Validación del Instrumento Calidad educativa	59
Tabla 9: Confiabilidad de los instrumentos	59
Tabla 10: Resultado de la prueba de Bondad de Ajuste Kolmogorov-Smirnov	61
Tabla 11: Relación entre la cultura organizacional y calidad educativa	63
Tabla 12: Relación entre la cultura organizacional y gestión de programas	65
Tabla 13: Relación entre la cultura organizacional y formación del estudiante	66
Tabla 14: Relación entre la cultura organizacional y servicios de apoyo	69
Tabla 15: Relación entre la cultura organizacional y calidad educativa	71
Tabla 16: Relación entre la cultura organizacional y gestión de programas	72
Tabla 17: Relación entre la cultura organizacional y formación del docente	73
Tabla 18: Relación entre la cultura organizacional y servicios de apoyo	74



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cultura organizacional y calidad educativa de los estudiantes de la sede de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo del distrito de San Juan de Lurigancho– Lima 2012.	64
Figura 2: Cultura organizacional y gestión de programas de los estudiantes de la sede de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo del distrito de San Juan de Lurigancho– Lima 2012.	66
Figura 3: Cultura organizacional y formación del estudiante de la sede de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo del distrito de San Juan de Lurigancho– Lima 2012.	68
Figura 4: Cultura organizacional y formación del estudiante de la sede de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo del distrito de San Juan de Lurigancho– Lima 2012.	70

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el objetivo de nuestra investigación científica nos hemos propuesto conocerla la influencia de la Cultura Organizacional y Calidad Educativa en la sede de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de San Juan de Lurigancho - Lima 2012.

Definimos el problema de investigación de la siguiente manera: En primer lugar analizamos la Cultura Organizacional según Shein y la Calidad Educativa según Lepeley, en segundo lugar hemos precisado en forma concreta los diversos comportamientos. Para ello, hemos considerado la definición de términos básicos; es decir la aclaración del sentido en que se utiliza las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema.

El objetivo fue analizar la influencia de la Cultura Organizacional en Calidad Educativa en la sede de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de San Juan de Lurigancho – Lima 2012. La hipótesis con la cual se operativizó la investigación consistió en la siguiente: La cultura organizacional **influye** en la calidad educativa en la sede de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de San Juan de Lurigancho – Lima 2012.

El trabajo se ha organizado de la siguiente manera:

**CAPÍTULO I:** PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN. En el se expone el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos.

**CAPÍTULO II:** MARCO TEÓRICO. En esta parte exponemos las teorías científicas sobre el tema, teniendo en cuentas obras importantes y actualizadas de autores nacionales e internacionales que constituye la base científica de la investigación.

**CAPÍTULO III:** MARCO METODOLOGICO. Aquí se describen, analizan e interpretan los datos obtenidos: hipótesis, variables, metodología, población y muestra, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección y método de análisis.

**CAPÍTULO IV:** RESULTADOS. Tenemos la descripción y la discusión; con la finalidad de evaluar y determinar la validez de los instrumentos, por medio de la demostración de la estadística.

Conclusiones y Sugerencias. Aquí se demuestra si la hipótesis de la investigación es verdadera o falsa. Finalmente se encuentran los anexos en donde se incluyó el instrumento de evaluación dirigido a los estudiantes maestristas, documentos de validación de instrumentos, puntaje obtenido en las encuestas a los estudiantes, matriz de consistencia, resumen del puntaje del dimensión y variable, tabla de F de Fisher y algunas fotos relacionadas al estudio piloto.